

令和6年度台湾サポートデスク業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和6年度台湾サポートデスク業務

2 委託業務の目的

本県の令和元年度における外国人延べ宿泊者数約53万人のうち、約44%の23万人以上が台湾人であり、震災前の6倍以上に上り、これまで順調に回復・拡大してきたが、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により、各国との往来が制限されたことで、令和2年における外国人延べ宿泊者数は約12万2千人、令和3年は約3万6千人に留まり、大幅に減少している状況が続いていた。

令和4年度は、10月以降入国制限の大幅な緩和により、日本側の個人旅行の受入が再開されたことなどから、徐々に訪日観光客数は回復に向かっており、本県へのインバウンドの早期回復のためには、誘客に繋がる多角的なアプローチを行うことが重要となってきている。

特に、新型コロナウイルス感染症流行以前から、台湾からの訪日旅行では、これまでの団体旅行のほか、訪日リピーターとなっている個人旅行者が東北を周遊するケースが増加しており、本県の更なる認知度の向上や、他県と連携した周遊旅行の提案により旅行先として当県及び東北が選ばれるような現地プロモーションが必要である。

本業務においては、台湾域内に業務拠点を整備し、効率的かつ効果的に当県を軸とする東北の観光プロモーション、現地消費者ニーズ等の把握及び情報のフィードバック等を行うとともに、現地旅行会社等の招請や現地旅行博・商談会へ参画することで直接本県をPRし、商品造成までフォローアップすることにより、アフターコロナ時代における速やかな誘客の回復及び更なる誘客促進に繋げることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和7年3月31日（月）まで

4 委託業務の内容

(1) 業務拠点の整備

台湾域内にプロモーション業務の拠点を整備すること。なお、業務は日本語でも対応できるようにすること。

(2) 全体計画の策定

年間を通じての業務全体の流れやスケジュールについて計画を立て、当県と協議及び共有の上、運営すること。

なお、情報発信については、当県が運営する台湾向け公式 Facebook「日本東北宮城旅遊導覧」(<https://www.facebook.com/miyagi.japan.zh/>)及び公式Instagram

(https://www.instagram.com/tohoku_miyagi/)、当県のインバウンド向け Web サイト

「VISIT MIYAGI」(<https://tw.visitmiyagi.com/>)と連携し、より効果的な発信を行うこと。

(3) 現地旅行会社、地方政府及び航空会社等との関係強化

現地旅行会社への定期的な訪問により、関係を強化するとともに、当県のプロモーションを実施し、仙台空港直行便を活用した当県及び東北向けの旅行商品造成の働きかけを行うこと（以下「セールスコール」という。）。なお、商品の造成状況について、四半期毎に報告をすること。

また、セールスコールに必要な宣伝素材（チラシ、パネル等）の作成も併せて行い、旅行商品の造成に寄与すること。

なお、旅行会社以外に、地方政府又は航空会社等本業務の目的に資する団体や事業者等（以下「その他事業者」という。）へのセールスコールについても適宜行い、当県との関係強化に努めること。セールスコールに当たっては、現地旅行会社及びその他事業者から旅行者のニーズや要望等について聞き取りを行い、得た情報については、別紙1セールスコール活動報告書により、随時発注者に情報提供すること。

(4) 現地 BtoB セミナーの開催

現地旅行会社及びその他事業者を対象とする BtoB セミナーを複数回開催し（オンラインによるものを含む。）、当県及び東北の認知度を向上させるとともに、仙台空港直行便を活用した当県及び東北向けの旅行商品造成の働きかけを行うこと。

なお、開催に係る諸経費（会場使用料、資料の印刷費用等）は委託費に含む。

(5) 商品造成支援

セールスコール等に際して、招請、旅行博又は商談会等における当県及び東北に関するプロモーションのフォローアップを行い、造成された当県に関する旅行商品について把握すること。

なお、得た情報については、別紙1セールスコール活動報告書により、随時発注者に情報提供すること。

(6) 現地旅行者向けプロモーション

現地旅行者を対象とした効率的かつ効果的な各種プロモーションを実施し、本県の認知度向上及び誘客の回復を図るプロモーションを行うこと。

また、台湾ランタンフェスティバル2025へ参加すること。

(7) アテンド通訳：5回程度／年

発注者が現地プロモーションを実施するに当たって、訪問の相手方との連絡調整を行うとともに、現地での移動に伴う専用車の手配のほか、必要に応じて通訳を行うこと。

なお、本業務には、当県が現地旅行博等に出展するなど、職員が台湾へ出張する場合のアテンドを含む。

また、発注者の旅費を除き、アテンドに必要な受注者の台湾域内交通費及び宿泊費等は委託費に含む。

(8) 現地旅行博等への出展

情報発信効果の高い国際旅行博（以下「現地旅行博等」という。）に参画し、当県の魅力等について発信すること。

なお、現地旅行博等のイベントには委託期間中1回以上出展することとし、出展料及び出展に係る諸経費（ブース装飾、ノベルティ等必要物品の購入等に係る費用、通訳、郵送費）は委託費に含む。

(9) プロモーション用品の整備及び保管

プロモーション用品として、セールスコールや現地セミナー、現地旅行博等で使用するポスター、パンフレット、フライヤー等の印刷費用のほか、各種イベントで使用するノベルティの制作・購入費用等は委託費に含むものとする。

なお、ポスター、パンフレット及びフライヤーは、当県が制作した内容のものを使用することを基本とするが、必要に応じて新たに制作してもよい。その場合は、制作した内容について発注者の承認を得ること。

制作物は、過去に制作したノベルティやランタン等を含め、受託者で適切に保管すること。

(10) 独自提案

本県及び東北の誘客に資する取組みを提案し、本業務の仕様の範囲内として実施すること。

なお、具体的な内容については、発注者と協議の上決定するものとする。

(11) その他

イ 毎月の活動状況について、翌月の10日までに別紙2定期活動報告書により報告すること。

ロ 現地旅行会社等及び現地の新聞、雑誌等から台湾の観光動向及び日本国内（特に東北地方への旅行動向に関するデータを収集し、任意様式のレポートにまとめて4（11）イの定期活動報告書と併せて提出すること。

ハ 実施する際の情勢により、実施が困難又は実施しても十分な効果が得られないと判断される業務については、発注者と協議の上、中止する又は別業務に振り替えるものとし、中止した業務についてはその事業費を、振り替えた業務についてはその差額分の事業費を減額するものとする。

ニ その他、業務実施に当たり疑義が生じた際には、随時発注者と協議しながら業務を遂行すること。

5 業務の目標

現地旅行会社等へのプロモーションについて

アウトプット	年間訪問件数	延べ40社以上 (月4社以上)
	現地旅行会社等に対するセミナーの開催	1回以上
アウトカム	旅行会社による新規商品造成数	10商品以上
	上記のほか、企画提案に基づく適切な目標値を設定すること。	適宜

6 事業報告

事業終了後には速やかに次の提出物を作成し、提出すること。

(1) 提出物

下記提出物の電子データについては、1枚のCD-ROM又はDVD-ROM（以下「電子媒体」という。）に集約して格納しても構わない。

イ 業務完了報告書（指定様式） 紙媒体1部及び電子媒体1枚

- ロ 実績報告書（任意様式） 紙媒体 1 部及び電子媒体 1 枚
- ハ 本業務による成果品がある場合、そのデータを収めた電子媒体 1 枚

(2) 提出期限

業務完了後 1 4 日以内

7 契約に関する条件等

(1) 目的物（成果品）の利用

本業務による成果品の著作権は発注者に帰属するほか、発注者は、本業務の成果品を、自ら使用するために必要な範囲において随時利用できるものとする。なお、受注者（再委託により受託した者を含む。以下同じ。）は、成果品に係る著作権（著作権法第 2 1 条から第 2 8 条までに規定する権利をいう。）を、成果品の引渡し時に発注者に無償で譲渡するものとする。

(2) 機密の保持

受注者は、本業務を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失及び毀損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(3) 個人情報の保護

受注者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報保護条例（平成 8 年宮城県条例第 2 7 号及び別記個人情報取扱特記事項）を遵守しなければならない。

8 その他

(1) 本業務の実施に当たっては、実施内容を事前に協議し、四半期を目途に効果検証や旅行商品の造成状況について報告を行うほか、必要に応じて随時打合せを行うなど、発注者との緊密な連携のもと、迅速かつ効果的、効率的な遂行を心掛けること。

(2) 本業務の詳細については発注者と協議の上決定し、進捗状況をその都度報告するとともに、事業完了後は速やかに業務完了報告書を作成・提出すること。

(3) 本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に定める内容について疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上決定することとする。

なお、仕様書に明示のない事項であっても、社会通念上当然に必要と思われるものについては本業務に含まれるものとする。

セールスコール活動報告書

報告者： _____

1. 訪問日		
2. 相手方		
3. 内容	サポートデスクから	
	相手方から	
4. 対応状況及び課題		
5. 対応 ※県庁使用欄		

セールスコール活動報告書

報告者： _____

1 訪問日	2024年6月3日	
2 相手方 (部署や役職も記載)	A 旅行会社 団体旅行部 部長 ○○○氏	
3 内容	サポートデスクから	夏の宮城・東北商品造成状況確認のため、訪問。 当方からは「仙台七夕まつり」について情報提供。その他、夏休みに家族で訪れるオススメ観光地として『楽天モバイルパーク宮城』を紹介。
	相手方から	夏の宮城・東北商品として松島遊覧船プランを造成。行程の詳細については、別紙参照。 「仙台七夕まつり」を含めた東北の夏祭りに関心はあるが、宿泊の確保ができない。仙台市近郊までバスで1時間程度のオススメの宿泊施設はあるか。 東北楽天ゴールデンイーグルスの宋家豪選手は昨年2月、台北にてラミゴモンキーズとの親善試合で活躍し、MVP に選ばれた。団体でのチケット入手が可能であれば、対戦ツアーを考えたい。 また、保険会社 B 社が、秋に東北へのインセンティブツアーを予定しているとのこと。鳴子周辺で100名以上宿泊できる施設を教えて欲しい。
4 対応状況及び課題	<ul style="list-style-type: none">・「仙台七夕まつり」の時期に宿泊できる施設の紹介。・試合観戦チケットの確認。・楽天モバイルパーク宮城における野球観戦以外のコンテンツ及びその周辺情報の提供。・鳴子周辺で100名以上宿泊できる施設。・来月、再度訪問予定。	
5 対応 ※県庁使用欄		

〇月定期活動報告書

別紙2

報告者： _____

1. セールスコール (〇〇社◆◆回)

訪問月日	相手方	概要

2. 情報発信 (◆◆回)

発信日	活用媒体	概要

3. 最新の旅行事情・トレンド

情報元	概要
	(ニュース記事等の添付でも可)

4. その他参考となりうる情報